【事例２】携帯電話機の水濡れ不具合による保証トラブル

＜相談内容＞

① 10日前に買った携帯電話が、熱を持ち、カメラの内側に水滴がついて使用できなくなった。ショップに行ったが、「水濡れ」が原因のため保証対象外と言われ、無料での対応は拒否された。通常の使い方をしていたのに、こんなに簡単に結露するのは、携帯電話の品質に問題があるのではないか。

(60歳代　男性・無職)

② 3ヶ月前に購入した携帯電話が、突然通話できなくなった。販売店に申し出ると、「水濡れ」が原因のため保証対象外と言われた。水に濡らした覚えはなく、水濡れシールは反応していなかった。納得できないと伝えると、メーカーで撮影した写真を示され、「基盤が腐食していて液体が浸入した痕跡がある」と言われた。

(30歳代　女性・会社勤務)

＜助　言＞

携帯電話機の水濡れについては、苦情の解決が困難な状況にあります。

携帯電話機の多くは防水機能がなく、従来から故障修理を依頼すると、使用者が水濡れさせた認識がなくても、「水濡れによる基板の腐食が原因」とされることが少なくありませんでした。国民生活センターが以前実施した苦情処理テストでは、汗で濡れたポケットの中に長時間入れていたり、温度差があるところを行き来したりすると、条件によっては内部が腐食し、通話ができなくなる場合があるという結果が出ています。(平成11年9月)

さらに最近行った商品テストとアンケートの結果を見ると、手が濡れていたり、雨がかかったりなど、取扱説明書に禁止事項として記載された使い方を日常的に経験している人が多く、「これくらいでは故障しないだろう」と考えていることもわかりました。そこで、国民生活センターは、業界に対し、腕時計で普及している「日常生活防水」のような機能を確保するなどして、軽微な水濡れで不具合を生じないよう改善を要望しました。

携帯電話機の故障が水濡れと判定された場合は、新たな端末を購入するか有償修理となります。電話会社は、端末購入価格を割り引いたり、修理代金の上限額を決めたりしていますが、消費者の負担は避けられません。消費者としては、湿度の高い場所や水滴がつくような場所での携帯電話の使用は避けた方がよいでしょう。また今回の水濡れのテストでは、全く影響を受けなかったのは防水機能がある機種だけという結果が出ています。購入の際には、防水機能がある機種を選択することも検討してください。